



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN IPA (Studi Kasus: Klik Wash Laundry)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Jurusan Teknik Industri

Oleh :

NUR SAFITRI
11750225054





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN IPA
(Studi Kasus: Klik Wash Laundry)**

TUGAS AKHIR

NUR SAFITRI
11750225054

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 09 Desember 2021

Pembimbing I

Silvia, S.Si. M.Si
NIP. 198610212018012001

Pembimbing II

Ismu Kusumanto, S.T., M.T
NIP. 197304122007101002

Ketua Jurusan

Misra Hartati, S.T., M.T
NIP. 19820527 201503 2 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN IPA**

(Studi Kasus: Klik Wash Laundry)

TUGAS AKHIR

oleh:

NUR SAFITRI
11750225054

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 09 Desember 2021

Pekanbaru, 09 Desember 2021
Mengesahkan,


Dekan
Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 19640301 199203 1 003

Ketua Jurusan

Misra Hartati, S.T., M.T
NIP. 19820527 201503 2 002

DEWAN PENGUJI :

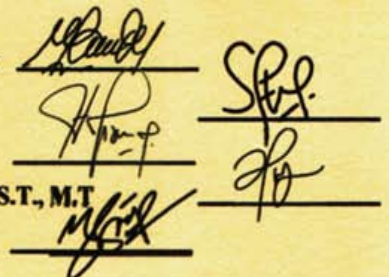
Ketua : Muhammad Ihsan Hamdy, S.T., M.T

Sekretaris I : Silvia, S.Si., M.Si

Sekretaris II : Ismu Kusumanto, S.T., M.T

Anggota I : Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T

Anggota II : Muhammad Nur, S.T., M.Si





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal: 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Safitri
 NIM : 11750225054
 Tempat/Tanggal Lahir : Banjar Seminai, 11 Februari 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
 Prodi : Teknik Industri

Judul Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN IPA (STUDI KASUS: KLIK WASH LAUNDRY)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 Desember 2021

Yang membuat Pernyataan



Nur Safitri
 11750225054

**pilih salah satu sesuai karya tulis*



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, Desember 2021
Yang membuat pernyataan

NUR SAFITRI
NIM. 11750225054

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



Sesungguhnya Allah tidak akan merubah suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (QS: Ar Ra'd 11)

Segala puji dan syukur kupersembahkan bagi sang penggenggam langit dan bumi, dengan Rahman Rahim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemaha besarannya

Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan pada sang revolusioner Islam, pembangun peradaban manusia yang beradab Muhammad Shallallahu ,,Alaihi Wasallam.

Ku persembahkan..

Mamak dan Bapak tercinta

Skripsi ini ku persembahkan sepenuhnya kepada orang hebat dalam hidup ku Mamak (Sulasmis) dan Bapak (Sugiarto). Keduanyalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga aku bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai.

Terimakasih banyak atas segala pengorbanan, nasihat, do'a, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti kalian berikan padaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtuaku.

Terimakasih ku ucapkan kepada sahabat-sahabatku (dea, ita, butet) dan semua teman-teman terbaik yang selalu memberikan dukungan, masukan dan do'a. kalian adalah harta berharga yang ku punya.

Penulis: Nur Safitri



Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Performance* Dan *Importance Performance Analysis* Di Kik Wash Laundry

Silvia^{1*}, Ismu Kusmanto², Nur Safitri³

^{1,2,3} Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293
Email: 11750225054@students.uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Klik Wash Laundry merupakan salah satu usaha kecil menengah mikro yang bergerak dalam bidang jasa cuci dan gosok. Banyaknya UMKM yang bergerak dalam bidang jasa cuci dan gosok menuntut Klik Wash Laundry untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta memperbaiki kualitas pelayanan dengan memberikan usulan perbaikan. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian survei yang bersifat kuantitatif. Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan Klik Wash Laundry yang telah menggunakan jasa minimal sekali. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan metode *service performance*, dan *importance performance analysis*. Dengan metode *service performance* (*serperf*) maka dapat di ketahui urutan perbaikan dengan melihat nilai negatif paling besar. Sedangkan pada pengujian dengan metode *importance performance analysis* (IPA) terdapat 9 atribut yang masuk kedalam kuadran I, artinya terdapat 9 atribut dengan kinerja yang belum maksimal sehingga tidak memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Performance*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Klik Wash Laundry is one of the small and medium micro businesses engaged in washing and scrubbing services. The number of MSMEs engaged in washing and scrubbing services demands Klik Wash Laundry to always improve the quality of service in order to provide satisfaction to customers. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction and to improve service quality by providing suggestions for improvement. This research is a quantitative survey research. Respondents in this study were Klik Wash Laundry customers who had used the service at least once. Data collection is done by using a questionnaire. Data processing is done by using service performance method, and importance performance analysis. With the service performance (*serperf*) method, it can be seen the order of improvement by looking at the largest negative value. While in testing with the importance performance analysis (IPA) method, there are 9 attributes that are included in quadrant I, meaning that there are 9 attributes with performance that has not been maximized so that it does not provide satisfaction to customers.

Keywords: Kualitas Pelayanan, *Service Performance*, *Importance Performance Analysis*

Pendahuluan

Perkembangan Teknologi dan informasi semakin maju dengan pesat, membuat industri jasa dan manufaktur berada pada persaingan yang sangat ketat. Dalam persaingan di dunia industri jasa yang semakin berkembang, perusahaan atau usaha kecil menengah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan yang berkualitas akan dapat bertahan menguasai pasar.

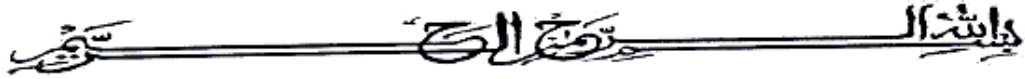
Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dikutip oleh Solihin dan Wibawanto (2020), kualitas pelayanan adalah karakteristik umum dan sifat dari produk atau layanan yang memengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, dengan memperbaiki kualitas pelayanan menjadi lebih baik akan meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang ada.

Klik Wash laundry merupakan usaha dibidang laundry yang menjadi objek penelitian yang berlokasi di Jl. Air Dingin V, Simpang Tiga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah Subhanahuwata'ala atas segala ridho, rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Performance dan Importance Performance Analysis di Klik Wash Laundry”** sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Salawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasallam.

Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvia, S.Si., M.Si., dan Bapak Ismu Kusmanto, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing I dan II Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk serta masukan yang sangat berguna saat penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak Harpito S.T., M.T., selaku Penasehat Akademis yang telah banyak membimbing, menasehati dan memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama masa perkuliahan, serta menjadi sosok orang tua pengganti ketika penulis menjadi mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak memberikan masukan dan banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.

Bapak Nopri Sandra selaku pemilik usaha Klik Wash Laundry yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan tugas akhir pada UMKM ini dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi selama penulis melaksanakan tugas akhir.

Teristimewa Kedua Orang tua penulis, yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan, serta motivasi agar penulis dapat sukses dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar.

10. Keluarga Besar Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terkhusus IEA2K17 yang memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan akhir ini.

Penulis menyadari laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu dengan segara kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun, agar lebih baik dimasa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, November 2021
Penulis,

NUR SAFITRI
NIM. 11750225054

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Posisi Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa	11
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3	Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.1	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.3.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4	<i>Service Performance (Servperf)</i>	17
2.5	<i>Important Performance Analysis</i>	17
2.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
2.6.1	<i>Probability Sampling</i>	22
2.6.2	<i>Non Probability Sampling</i>	23
2.7	<i>Fishbone</i>	24
2.8	Kuesioner	25
2.9	Uji Validitas	27
2.10	Uji Reliabilitas	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	30
3.2	Studi Literatur.....	30
3.3	Identifikasi Masalah.....	30
3.4	Rumusan Masalah.....	30
3.5	Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	31
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1	Populasi.....	31
3.6.2	Sampel.....	31
3.6.3	Teknik <i>Sampling</i>	32
3.7	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	33
3.7.1	Menentukan Variabel.....	33
3.7.2	Skala Pengukuran	33
3.7.3	Merancang Pertanyaan.....	34
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	35
3.9	Pengumpulan Data.....	36
3.10	Pengolahan Data.....	36
3.10.1	<i>Service Performance</i>	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.10.2 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner.....	37
3.10.3 <i>Fishbone Chart</i>	37
3.11 Analisa	38
3.12 Kesimpulan dan Saran	38

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	39
4.1.1 Profil UMKM	39
4.1.2 Demografi Sampel Penelitian Klik Wash Laundry	40
4.1.3 Uji Validitas	43
4.1.4 Uji Reliabilitas	46
4.2 Pengolahan Data	47
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel	47
4.2.2 Metode <i>Service Performance</i>	63
4.2.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	65
4.2.4 <i>Fishbone Chart</i>	72

BAB IV ANALISA

5.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	73
5.2 Analisis Deskripsi Variable	73
5.3 Analisis Metode <i>Service Performance</i>	73
5.4 Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	74
5.5 Analisis Rancangan Usulan Perbaikan.....	86

BAB IV PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Klik Wash Laundry	2
1. Grafik Jumlah Maukan (Kg) Bulanan Tahun 2019-2020	3
1. Grafik Jumlah Maukan (<i>Item</i>) Bulanan Tahun 2019-2020	3
2. Diagram <i>Important Performance Analysis</i>	19
2. <i>Fishbone Chart</i>	25
3. <i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian	29
4. Struktur Organisasi	39
4. Demografi Responden Berdasarkan Usia	41
4.3. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.4. Demogradi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.5. Uji Validitas SPSS Kepentingan Klik Wash Laundry.....	45
4.6. Uji Validitas SPSS Kinerja Klik Wash Laundry	46
4.7. Uji Reliabel Kepentingan.....	46
4.8. Uji Reliabel Kinerja	47
4.9. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	70
4.10. <i>Fishbone</i> Hasil Setrika tidak Rapi (Kusut)	73
4.11. <i>Fishbone</i> Tidak Sigap Dalam Melayani Pelanggan.....	73
4.12. <i>Fishbone</i> Tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan	74
4.13. <i>Fishbone</i> Tidak Tanggap Menangani Keluhan.....	74
4.14. <i>Fishbone</i> Tidak Memberikan Informasi Dengan Akurat.....	75
4.15. <i>Fishbone</i> Karyawan Kurang Sopan	76
4.16. <i>Fishbone</i> kurang memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan	76
4.17. <i>Fishbone</i> Tidak Memprioritaskan Kebutuhan Dan Kepentingan Pelanggan.....	77

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

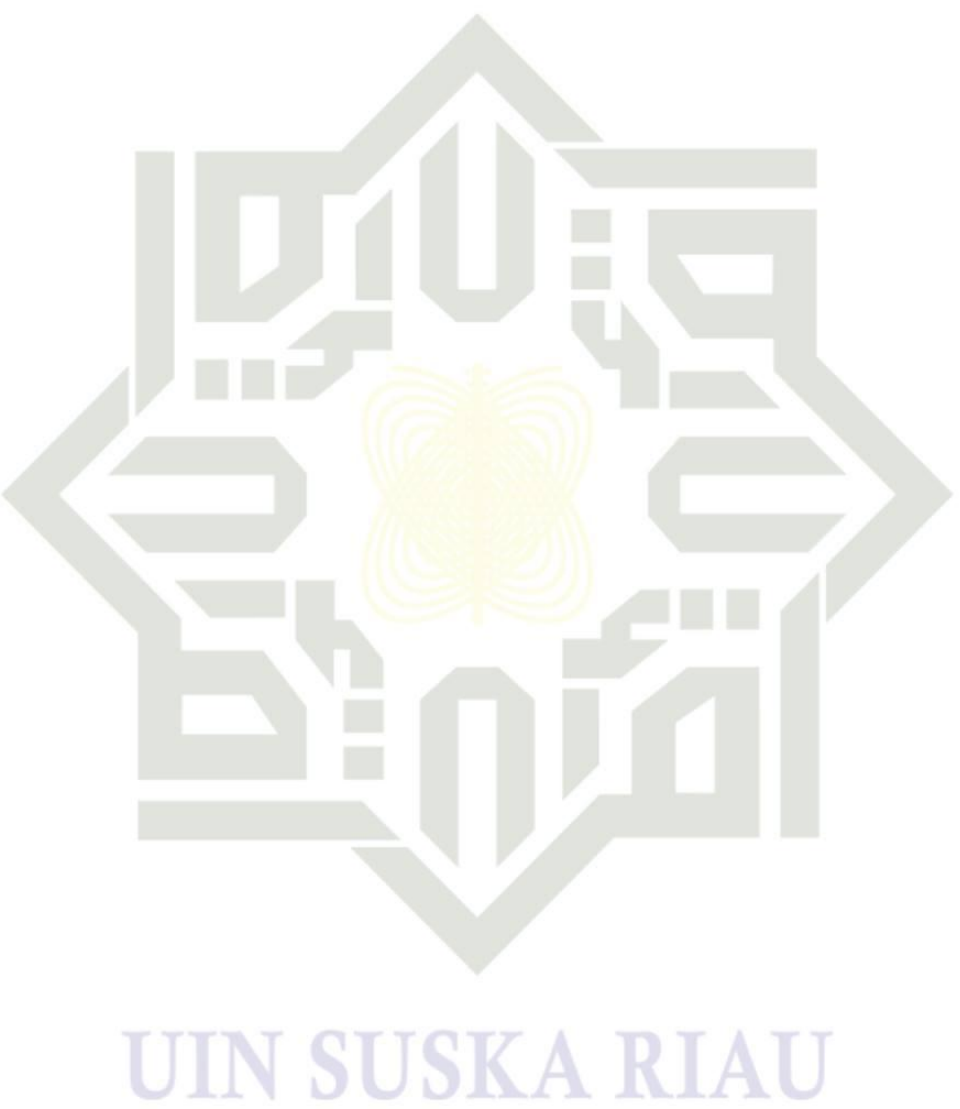
© H a s i l c i p t a M i l i k U N I N S u s k a R i a u S t a t e I s l a m i c U n i v e r s i t y o f S u l t a n S y a r i f K a s i m R i a u

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Masukan Bulanan Klik Wash Laundry	2
1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahun	4
1. Posisi Penelitian	8
3. Skala Pengukuran.....	34
3. Kuesioner <i>Servperf</i>	34
4. Demografi Responden Berdasarkan Usia	40
4. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4. Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.4. Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja.....	43
4.5. Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Berpakaian Bersih Dan Rapi	48
4.6. Tanggapan Responden Terhadap Ruangan Klik Wash Laundry Bersih Dan Rapi.....	48
4.7. Tanggapan Responden Terhadap Harga Ynag Diberikan Ekonomis	49
4.8. Hasil Cucian Wangi	49
4.9. Hasil Cucian Bersih	50
4.10. Hasil Setrika Rapi	50
4.11. Jasa <i>Delivery</i> (Pengiriman) Tepat Waktu	51
4.12. Menginformasikan Pelanggan Ketepatan Waktu Pengerjaan	51
4.13. Kualitas Hasil Cucian Memuaskan.....	52
4.14. Ketepatan Waktu Menyelesaikan Laundry	53
4.15. Mudah Untuk Menghubungi Klik Wash Laundry.....	53
4.16. Melayani Dengan Cepat Tanggap	54
4.17. Kesigapan Karyawan Terhadap Pelanggan.....	55
4.18. Kemampuan Karyawan Untuk Memenuhi Permintaan Dari Pelanggan ..	55
4.19. Menangani Keluhan Dengan Tanggap.....	56
4.20. Baju Tidak Tertukar.....	57
4.21. Tidak Terjadi Kesalahan Pembayaran	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4.22	Karyawan Amanah (Menjaga Barang yang Tertinggal Dibaju yang Sedang Di <i>Laundry</i>	58
4.23	Pemilik Usaha Memberikan Informasi Secara Akurat	59
4.24	Kesopanan Dari Karyawan.....	59
4.25	Karyawan Memiliki Keterampilan Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	60
4.26	Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan	60
4.27	Karyawan Berkomunikasi Dengan Ramah	61
4.28	Kepedulian Pekerja Terhadap Keluhan-Keluhan Pelanggan	62
4.29	Klik Wash Laundry Menerima Kritik Dan Saran.....	62
4.30	Mementingkan Kebutuhan Dan Kepentingan Pelanggan	62
4.31	Rekapitulasi Perhitungan Nilai Gap	64
4.32	Tingkat Kesesuaian Kinerja <i>Item 1</i>	65
4.33	Tingkat Kesesuaian Kepentingan <i>Item 1</i>	66
4.34	Tingkat Kesesuaian Kinerja <i>Item 2</i>	66
4.35	Tingkat Kesesuaian Kepentingan <i>Item 2</i>	66
4.36	Tingkat Kesesuaian Kinerja <i>Item 3</i>	67
4.37	Tingkat Kesesuaian Kepentingan <i>Item 3</i>	67
4.38	Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kesesuaian	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RUMUS

© H a s c i p t a M i l i k U n i v e r s i t a s S u s k a R i a u

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumus	Halaman
2. Tingkat Kesesuaian	19
2. Rata-Rata Skor Penilaian Kinerja	19
2. Rata-Rata Skor Kepentingan	19
2. Rata-Rata dari Skor Rata-Rata Kinerja	20
2. Rata-Rata dari Skor Rata-Rata Kepentingan	20
2. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	26
3. Sampel	31

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

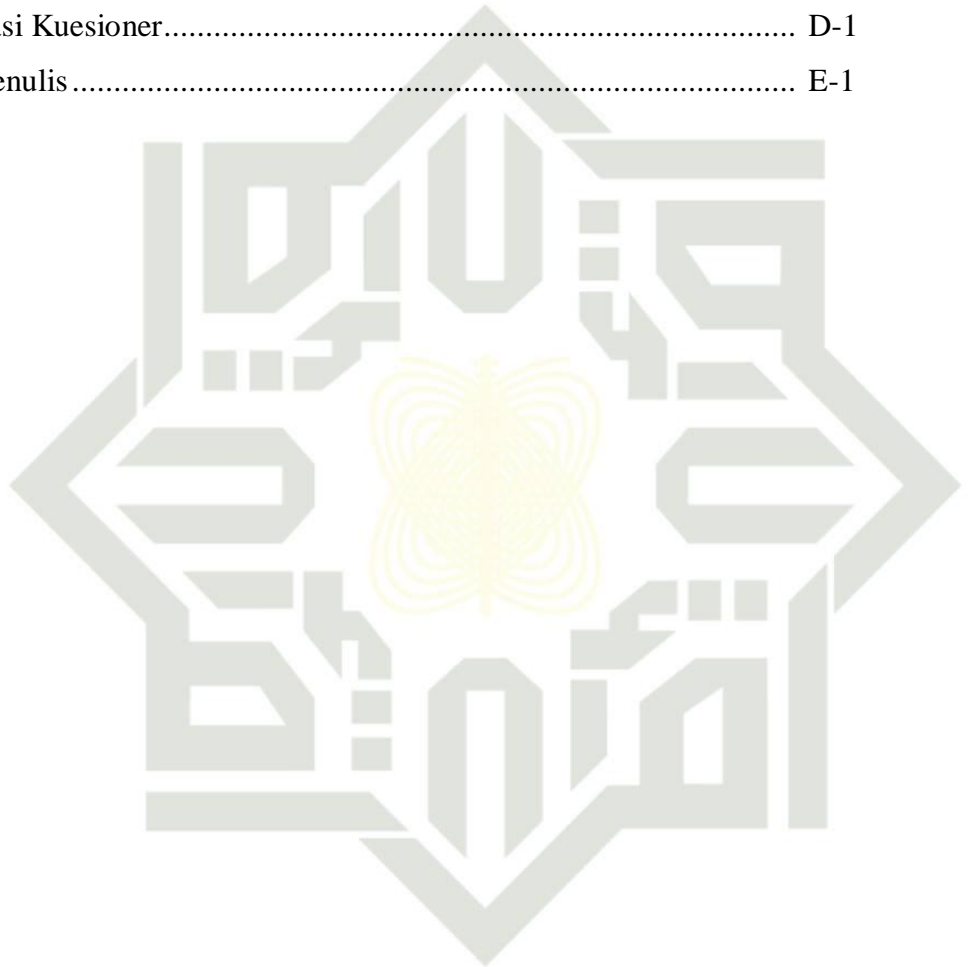
Lampiran

A	Lembar Kuesioner Pendahuluan	A-1
B	Kuesioner Kualitas Pelayanan	B-1
C	Dokumentasi	C-1
D	Rekapitulasi Kuesioner.....	D-1
E	Biografi Penulis	E-1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan Teknologi dan informasi semakin maju dengan pesat, membuat industri jasa dan manufaktur berada pada persaingan yang sangat ketat. Dalam persaingan di dunia industri jasa yang semakin berkembang, perusahaan atau usaha kecil menengah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan yang berkualitas akan dapat bertahan menguasai pasar.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dikutip oleh Solihin dan Wibawanto (2020), kualitas pelayanan adalah karakteristik umum dan sifat dari produk atau layanan yang memengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, dengan memperbaiki kualitas pelayanan menjadi lebih baik akan meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang ada.

Salah satu industri jasa yang populer dan memiliki persaingan sangat ketat adalah usaha cuci gosok baju atau *laundry*. Hal ini disebabkan karena semakin banyak masyarakat yang mulai menekuni usaha *laundry* ini. Salah satu usaha *laundry* yang menjadi objek penelitian yaitu Klik Wash laundry yang berlokasi di Jl. Air Dingin V, Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru, dengan jumlah karyawan 4 orang.

Ketatnya persaingan disadari oleh pemilik usaha Klik Wash Laundry sehingga dituntut untuk selalu konsisten dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan pengguna jasa *laundry*. Untuk mengoptimalkan pelayanan, klik wash *laundry* menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan yang bisa didapat oleh pelanggan, seperti layanan antar jemput seluruh kota pekanbaru, garansi cuci ulang kembali jika pelanggan komplain dengan syarat dan ketentuan, layanan ekpress untuk kebutuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan yang membutuhkan layanan cepat, pembayaran *cash* atau transfer, mempermudah pelanggan dengan sistem.



Gambar 1.1 Klik Wash Laundry

Berikut ini merupakan daftar jumlah masukan per bulan yang diterima Klik Wash Laundry pada tahun 2019 dan 2020.

Tabel 1.1 Daftar Masukan Bulanan Klik Wash Laundry

No	Bulan	Tahun 2019			Tahun 2020		
		Kg	Item	Rp	Kg	Item	Rp
1	Januari	1.926	441	15.755.380	2362	1402	21.821.560
2	Februari	2.156	443	17.250.797	2066	308	18.212.717
3	Maret	2.334	194	19.690.905	1947	366	17.053.365
4	April	2.691	444	20.803.812	973	186	8.593.465
5	Mei	2.150	137	16.889.000	877	199	8.445.380
6	Juni	2.076	395	18.932.076	320	527	12.657.110
7	Juli	2.347	339	19.690.905	1216	563	12.270.235
8	Agustus	2.520	1.463	22.127.055	1140	545	10.885.082

(Sumber: Klik Wash Laundry, 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

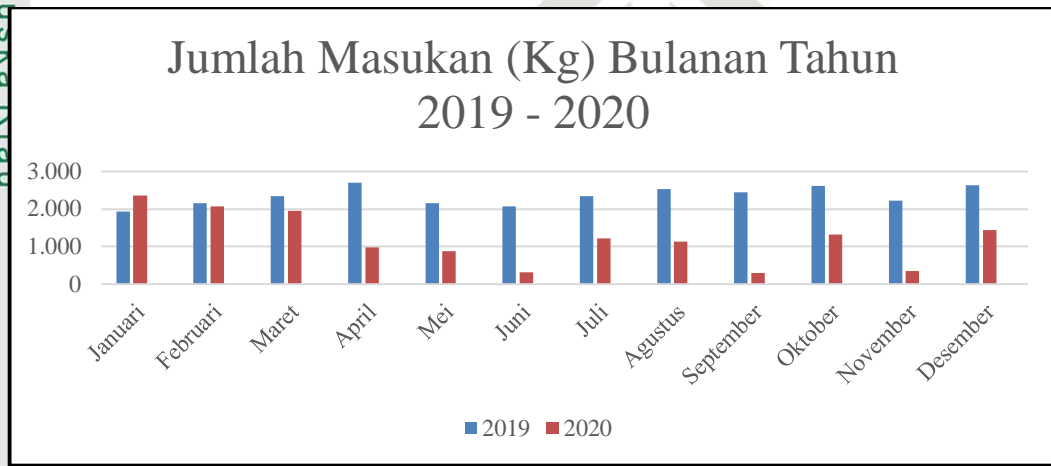
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

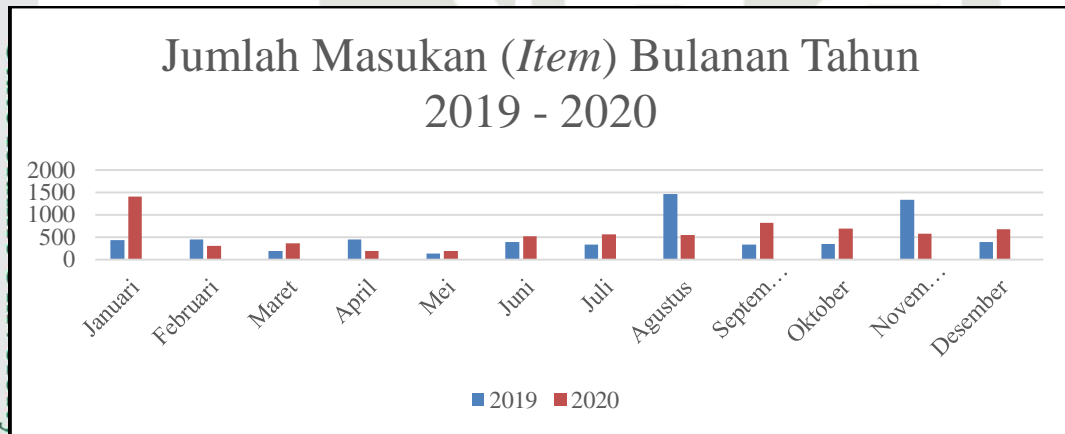
Tabel 1.1 Daftar Masukan Bulanan Klik Wash Laundry (Lanjutan)

No	Bulan	Tahun 2019			Tahun 2020		
		Kg	Item	Rp	Kg	Item	Rp
9	September	2.441	328	21.009.260	302	819	14.745.945
10	Oktober	2.606	343	22.824.195	1317	699	13.974.645
11	November	2.224	1334	20.036.525	359	578	14.592.490
12	Desember	2.637	396	23.931.057	1434	683	14.708.550
	Jumlah	28.108	6.257	238.940.967	14313	6.875	167.960.544

(Sumber: Klik Wash Laundry, 2021)



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Masukan (Kg) Bulanan Tahun 2019-2020
(Sumber: Klik Wash Laundry, 2021)



Gambar 1.3 Grafik Jumlah Masukan (Item) Bulanan Tahun 2019-2020
(Sumber: Klik Wash Laundry, 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hal Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ada permasalahan yang dihadapi oleh Klik Wash Laundry terlihat dari jumlah masukan yang diterima tidak stabil tiap bulannya. Permasalahan ini terjadi karena kualitas pelayanan yang kurang optimal terlihat dari adanya keluhan pelanggan seperti pakaian kurang bersih, pakaian kurang rapih, pakaian yang tertukar, dan telat pengerjaan cucian. Selain itu perbedaan jumlah masukan yang sangat signifikan antara tahun 2019 dengan tahun 2020 karena dampak dari covid 19.

Untuk memperkuat hasil penelitian maka dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 20 responden yang merupakan pelanggan dari UMKM Klik Wash Laundry dengan 5 instrumen pertanyaan. Adapun hasil rekapitulasi kuesioner pendahuluan dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan

No	Pertanyaan	Persentase Jawaban				
		Sangat buruk	Buruk	sedang	baik	Sangat Baik
1	Apakah Klik Wash Laundry memiliki ruangan yang bersih?	0%	0%	15%	70%	15%
2	Apakah karyawan Klik Wash Laundry bersikap ramah dan sopan kepada Pelanggan?	0%	0%	20%	45%	35%
3	Apakah karyawan Klik Wash Laundry tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan?	0%	0%	10%	65%	25%
4	Apakah pihak Klik Wash Laundry bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pencucian?	0%	0%	5%	65%	30%

(Sumber: Klik Wash Lanudry, 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)

No	Pertanyaan	Persentase Jawaban				
		Sangat buruk	Buruk	sedang	baik	Sangat Baik
1	Apakah pihak Klik Wash Laundry memperhatikan dengan baik setiap keluhan pelanggan?	0%	0%	10%	60%	35%
	Total	0%	0%	12%	61%	28%

(Sumber: Klik Wash Laundry, 2021)

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar penilaian pelanggan kepada UMKM Klik Wash Laundry adalah positif. Terlihat dari responden yang menilai baik sebesar 61 % dan sangat baik 28 %. Tetapi hal ini tidak serta merta menghapus kekecewaan pelanggan. Pelanggan atau responden yang memberikan nilai sedang sebanyak 12%, hal ini berarti bahwa masih ada pelanggan yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan metode *service performance* (*Servperf*) dan *importance performance analysis* (IPA), dimana pengukuran dengan metode *servperf* dilakukan berdasarkan dari kinerja proses pelayanan. Sedangkan metode IPA digunakan sebagai alat bantu untuk membandingkan sejauh mana antara kinerja yang dirasakan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan (Winartno dan Absor, 2018).

Servperf adalah metode yang digunakan untuk menilai suatu kinerja dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Menurut Cronin dan Taylor (1992) skala *servperf* adalah skala yang tepat untuk mengukur kualitas jasa karena tidak menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas jasa melainkan menggunakan pengukuran kualitas jasa yang berdasarkan *performance* atau kinerja (Putri dan Martha, 2019).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Importance performance analysis (IPA) merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas. Kelebihan dari metode *importance performance analysis* yaitu dapat menunjukkan atribut-atribut prioritas perbaikan dan atribut-atribut unggulan dengan memetakan hubungan antara kinerja (kepuasan) dengan kepentingan responden terhadap atribut-atribut menggunakan perpotongan sumbu dalam diagram kartesius. Penerapan metode ini dimuali dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap pelayanan jasa (Winarno dan Absor, 2018).

Dari latar belakang yang telah di paparkan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diambil judul penelitian “**Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Performance Dan Importance Performance Analysis Di Klik Wash Laundry**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana analisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dengan metode Metode *Service Performance* (*Servperf*) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Klik Wash Laundry”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi prioritas perbaikan pelayanan di Klik Wash Laundry
2. Memberikan usulan perbaikan pelayanan di Klik Wash Lanudry

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan objek penelitian . adapun manfaat penelitian yaitu:

1. Bagi UMKM

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi UMKM untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Bagi Peneliti

Menambah ilmu bagi penulis dalam menganalisa suatu masalah serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam aspek yang nyata.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini lebih terarah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

- Menggunakan *software* SPSS
- Menggunakan Ms Exel

1.6 Posisi Penelitian

Posis penelitian dilakukan agar tidak jadi penyimpangan. Adapun posisi penelitian pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

Judul dan Penulis	Metode	Tujuan	Tahun
Analisa Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode <i>Service Performance</i> dan <i>Important Performance Analysis</i> (Rizky Oktaviani Putri, Shantika Martha)	Servperf dan IPA	Untuk mengukur kualitas pelayanan akademik pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	2019

UIN SUSKA RIAU



Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Judul dan Penulis	Metode	Tujuan	Tahun
Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Important Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). (Haris Fadillah, Aulia F. Hadining, Rianita Puspa Sari)	Service Quality, IPA dan CSI.	Untuk mengetahui apakah ada perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak laundry sehingga pemilik ABC Laundry dapat memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pelanggannya serta dapat bersaing dengan usaha laundry lainnya.	2020
Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering (Winarno dan Absor)	Servqual dan IPA	memberikan satu metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan atau mitra perusahaan PT. Media Purna Engineering dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)	2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Judul dan Penulis	Metode	Tujuan	Tahun
Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klik Wash Laundry Dengan Metode Service Performance dan Important Performance Analysis (Nur Safitri)	Servperf dan IPA	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klik Wash Laundry dengan metode <i>service performance</i> Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klik Wash Laundry dengan metode <i>important performance analysis</i> Memperbaiki kualitas pelayanan dengan memberikan usulan perbaikan	2021

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian, maka disusun sistematika penulisan yang terdiri dari 6 Bab. Adapun sistematika penulisan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian, dan sistematika penulisan.



BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang menunjang atau dasar yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun teori-teori yang digunakan bersumber dari buku, jurnal, dan media lainnya yang dapat membantu secara teoritis dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan dan menguraikan urutan serta langkah-langkah prosedur dalam proses penelitian tugas akhir, Dimulai dari pendahuluan, landasan teori, identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisa dan penutup.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

bab ini berisikan data-data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari penelitian. Dan pengolahan data yang digunakan untuk memecahkan permasalahan sehingga mendapatkan solusi terbaik. Data diperoleh dari survey dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan pengguna jasa Klik Wash Laundry.

BAB V ANALISA

bab ini berisi tentang analisa dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah didapat dan kemudian akan dijelaskan maksud dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang menjawab dari tujuan pada BAB I. Pada bagian ini juga terdapat saran yang di sampaikan untuk prusahaan dan peneliti pada masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



BAB II LANDASAN TEORI

Pengertian Jasa

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) dikutip oleh Jazuli, dkk (2020), jasa didefinisikan sebagai setiap perbuatan atau tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menjadikan kepemilikan sesuatu. Jasa tidak dapat dilihat dan tidak dapat diraba tetapi jasa dapat dirasakan dan diidentifikasi oleh konsumen yang menggunakan jasa.

2.1.1 Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (2008), dikutip oleh Wibowo dan Silitonga (2020), menjelaskan bahwa karakteristik utama jasa adalah

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa atau pelayanan itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah tidak terwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan dan rasa aman.

2. Tidak dapat disimpan (*Unstorability*)

Jasa pelayanan tidak dapat tahan lama, *outputnya* langsung habis setelah penyampaian jasa, oleh karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan ataupun penggunaan di kemudian hari.

3. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa tidak dapat dipisahkan antara penyedia jasa dan penerima jasa. Kualitas suatu jasa ditentukan dalam proses interaksi antara penyedia dan penerima jasa. Oleh karena itu, efektivitas individu yang menyampaikan jasa dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggannya merupakan unsur yang penting.

4. Customization

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Jasa atau pelayanan sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan. Jasa bersifat heterogen yang berarti banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Sehingga output dari jasa memiliki keanekaragaman.

2.2 Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Jazuli, dkk (2020) Kualitas merupakan suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk dan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaannya. Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya atau derajat sesuatu. Menurut Wijaya (2018) dikutip oleh Jazuli, dkk (2020), kualitas yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Bermakna bahwa kualitas berlandaskan pada pengalaman yang dirasakan konsumen terhadap barang atau jasa yang dapat diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut yang telah ditentukan.

Menurut Ibrahim (1997) dikutip oleh Budiarto dan Santoso (2020), kualitas adalah strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, serta sumber daya manusia. Menurut kamus besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu cara melayani, usaha melayani kebutuhan konsumen dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan pada saat membeli barang atau jasa.

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Parasuraman (1998) dikutip oleh Winarno dan Absor (2017), terdapat lima dimensi kualitas jasa (pelayanan) yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles atau bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Menurut Yulianti dan Umbara (2020), *Tangibles*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

adalah dimensi yang dapat dilihat secara langsung yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar seperti gedung yang megah, teknologi yang canggih, gudang yang luas, eksterior dan interior yang menarik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan terpercaya. Kinerja karyawan harus sesuai dengan harapan konsumen seperti memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*).

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesiapan, kesiapan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan serta membantu konsumen dengan tanggap (Yulianti dan Umbara, 2020). Pada dimensi ini karyawan diharapkan mampu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Daya tanggap dapat pula diartikan repon dan kesiapan karyawan dalam membantu konsumen.

4. *Assurance* (Jaminan)

Menurut Yulianti dan Umbara (2020), *Assurance* yaitu rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan konsumen yang timbul dari perlakuan para karyawan. Salah satu bentuk jaminan yaitu karyawan selalu bersikap sopan, ramah dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan konsumen sehingga menghilangkan keragu-raguan konsumen dan membuat konsumen merasa aman dari bahaya dan resiko.

5. *Emphaty* (Turut Merasakan)

Emphaty merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Menurut Yulianti dan Umbara (2020) dimensi ini dibagi menjadi tiga sub yaitu:

- Access* (Akses), yaitu kemudahan konsumen untuk menemui karyawan dan menghubungi karyawan.
- Communication* (Komunikasi), dimana keryawan mampu menyampaikan dan menginformasikan kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dipahami,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta kemampuan karyawan dalam mendengarkan keluhan dan saran dari konsumen.

- Understanding/Knowing the customer* (Memahami konsumen), yaitu usaha untuk merasakan dan memahami kebutuhan serta keluhan konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2005) dikutip oleh Wardhani, dkk (2019), kepuasan pelanggan yaitu sejauh mana suatu tingkatan produk dipresepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen, jika produk tidak sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen kecewa, sedangkan jika produk dapat memenuhi harapan, maka konsumen akan puas. Menurut Heinone (2014) dikutip oleh Wardhani, dkk (2019), kepuasan pelanggan mengekspresikan seberapa dekat hubungan antara konsumen dengan perusahaan.

Menurut Roesanto (2000) dikutip oleh Budiarto dan Santoso (2020), Kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan terhadap inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Sebagian besar konsumen mulai menunjukkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi hanya membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih nyaman dan senang terhadap pelayanan. Menurut Spreng (1996) dikutip oleh Budiarto dan Santoso (2020), Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan rasa puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan.

Di industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan melakukan interaksi dengan perusahaan atau karyawan untuk mendapatkan jasa yang dibelinya.



2.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Konsumen akan merasa puas jika harapannya terpenuhi dan akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Menurut Irawan (2009) dikutip oleh Daga (2017), terdapat lima faktor utama kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Terdapat enam bagian dari faktor kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen merasa puasa setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa.

2. Harga

Harga adalah salah satu nilai atau faktor yang menentukan dalam mengambil suatu keputusan pembelian. Konsumen akan rela membayar dengan harga mahal untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas ketika produk atau jasa yang belinya sesuai dengan dengan jumlah uang yang dikeluarkan.

3. Kulitas pelayanan

Kulitas pelayanan mempunya konsep yang sering dikenal dengan *SerQual* yang memiliki lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilakudari karyawan itu sendiri karena sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri kaarena faktor manusia memililiki kontribusi sebesar 70% oleh sebab itu kualitas pelayanan sulit untuk ditiru.

4. Faktor emosional

Faktor emosiolan mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat sara bangga,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

percaya diri, menjadi symbol kesuksesan ketika mereka menggunakan produk dengan merek yang terkenal.

Kemudahan

Kepuasan konsumen akan tercipta ketika ada banyak kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendaptka produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2002) dikutip oleh Budiarto dan Santoso (2020), terdapat empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Informasi pelanggan merupakan gagasan yang baik dan meyakinkan perusahaan bertindak cepat untuk memperbaiki permasalahan. Perusahaan akan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menyuarakan pendapatnya baik berupa keluhan ataupun saran. Perusahaan akan menyediakan kotak saran dan kartu komentar.

2. Survey kepuasan pelanggan

Perusahaan akan melakukan pengukuran secara langsung kepada pelanggan dengan melakukan survei berkala. Perusahaan akan mengajukan beberapa pertanyaan atau menelepon pelanggan-pelanggan terakhir mereka secara *random* dan menanyakan apakah konsumen merasa amat puas, puas, biasa saja, kurang puas, atau amat tidak puas terhadap kinerja perusahaan, serta meminta pendapat pelanggan tentang kinerja perusahaan pesaing.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang dari perusahaan (*Ghost shopping*) untuk bersikap seperti pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *Ghost shopping* mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan bahan memperbaiki kualitas perusahaan sendiri.

4. Analisis pelanggan yang hilang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli dan berlangganan. Perusahaan harus mengetahui penyebabnya dan harus memperhatikan tingkat kehilangan pelanggan. Apabila jumlah pelanggan yang hilang besar .maka, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan gagal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.4 *Service Performance (Servperf)*

Service performance (kinerja pelayanan) didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Sedangkan menurut Cronin dan Taylor, *service performance* merupakan kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. (Buadiano dan Santoso, 2020)

Menurut Teas (1994) dikutip oleh Budiarto dan Santoso (2020), skala *servperf* dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa. Karena skala *servperf* menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas jasa, mendefinisikan konsep kualitas jasa yang diterima dihubungkan dengan konsepsi (persepsi-harapan). Pengertian harapan yang digunakan, bukan sebagai apa yang akan disediakan melainkan apa yang seharusnya disediakan oleh penyedia jasa.

2.5 *Important Performance Analysis (IPA)*

Metode *important performance analysis* diperkenalkan pertama kali oleh Martila dan James pada tahun (Winarno dan Absor, 2018). Menurut Putri dan Martha (2019). *Importaxnt performance analysis* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui hubungan antara kinerja konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas. Metode IPA memiliki kelebihan yaitu mampu mengidentifikasi prioritas yang membutuhkan perbaikan.

Important performance analysis merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang dapat diraskan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan (Budiarto dan Santoso, 2020).

Metode IPA dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. Menurut Sultan, dkk (2013) dikutip oleh Jazuli, dkk (2020), metode *important performance analysis* mempunyai fungsi utama yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan mereka kepada perusahaan. Secara umum langkah-langkah metode IPA yaitu (Winarno dan Absor, 2018):

1. Identifikasi elemen-elemen atau aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.
2. Mengembangkan instrument *survey* yang digunakan untuk memperoleh penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen atau aspek-aspek yang diperoleh pada langkah pertama.
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja dari tiap-tiap aspek.
4. Rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut, kemudian diplot kedalam matriks dua dimensi, biasanya sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumbu horizontal mewakili nilai rata-rata aktual.

Menurut Fadillah, dkk (2020) metode IPA ditampilkan dalam bentuk diagram *scatter* dari *important performance analysis* dengan persebaran kriteria-kriteria yang tersebar di 4 kuadran. Dari grafik IPA dapat dilihat bahwa setiap kriteria penilaian tersebar pada keempat kuadran *important performance analysis*. Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan diperoleh sumbu X sedangkan nilai rata-rata dari tingkat performansi dari seluruh kriteria diperoleh sumbu Y. Contoh penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius, dapat dilihat sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

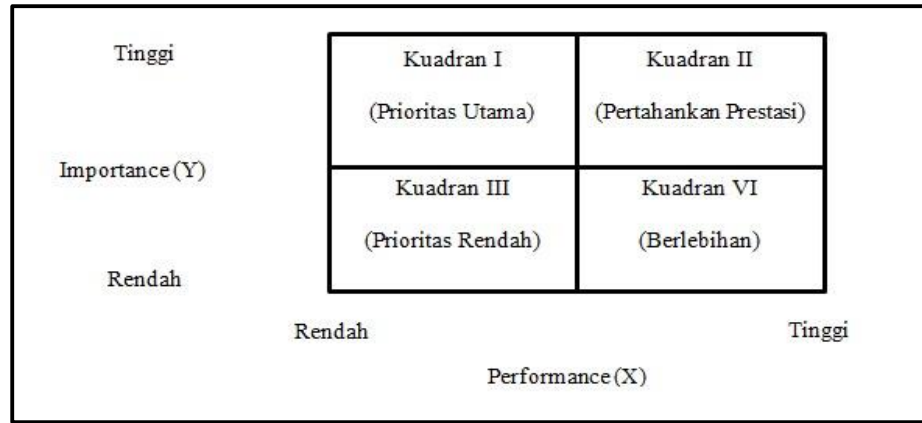
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 2.1 Diagram *Important Performance Analysis*
(Sumber: Fadillah, dkk, 2020)

Penjelasan atau interpretasi diagram IPA yaitu sebagai berikut (Fadillah, dkk, 2020):

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting menurut pelanggan tetapi kinerja yang ditawarkan tidak baik atau belum memuaskan pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas. Atribut yang berada di kuadran ini merupakan unsur yang menjadi focus utama penyedia jasa dalam memperbaiki kualitas jasanya.

2. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan atribut yang dianggap penting menurut pelanggan serta memiliki kinerja yang baik dari penyedia jasa sehingga pelanggan merasa sangat puas. Atribut-atribut yang berada di kuadran II merupakan unsur-unsur yang harus dipertahankan oleh perusahaan penyedia jasa.

3. Kuadran III

Pada kuadran III atribut dianggap kurang penting oleh pelanggan dan juga memiliki kinerja yang kurang baik dari perusahaan penyedia jasa, sehingga pelanggan merasa kurang puas. Atribut-atribut yang berada di kuadran III tidak terlalu di prioritisasikan oleh perusahaan penyedia jasa, akan tetapi perusahaan tetap harus melakukan perbaikan pada atribut-atribut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Kuadran IV



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Atribut yang terletak pada kuadran IV dianggap kurang penting oleh pelanggan. Tetapi memiliki kinerja yang sangat baik oleh penyedia jasa sehingga dianggap berlebihan namun pelanggan merasa sangat puas.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkatan kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus persamaan sebagai berikut Yulianti dan Umbara, 2020):

$$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \quad \dots(2.1)$$

Keterangan:

- T_k = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor penilaian kinerja/realita
 Y_i = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, menghitung rata-rata skor penilaian kinerja dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut Yulianti dan Umbara, 2020):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \dots(2.2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \dots(2.3)$$

Keterangan:

- \bar{X} = Rata-rata skor tingkat kepuasan faktor ke-i
 \bar{Y} = Rata-rata skor tingkat kepentingan faktor ke-i
 $\sum X_i$ = Total skor tingkat kepuasan faktor ke-i
 $\sum Y_i$ = Total skor tingkat kepentingan faktor ke-i
 N = jumlah responden

Rumus yang digunakan menghitung rata-rata dari skor rata-rata seluruh atribut adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad \dots(2.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \quad \dots(2.5)$$

Keterangan:

- \bar{X} = Rata-rata dari skor rata-rata persepsi seluruh atribut
- \bar{Y} = Rata-rata dari skor rata-rata tingkat ekspektasi seluruh atribut
- K = Jumlah atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen
- n = Jumlah pertanyaan

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memenuhi kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi terdiri dari orang, objek, dan benda-benda alam lainnya. Populasi bukan hanya tentang jumlah yang ada tetapi juga seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang sedang diteliti. Responden harus mewakili seluruh populasi. Responden yang dipilih disebut sampel. Proses pemilihan sampel dapat disebut teknik pengambilan sampel (Duli, 2019).

Menurut Siregar (2010) dikutip oleh Duli (2019), Sampel merupakan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi terlalu besar dan banyak, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang diambil harus betul-betul representative. Jika sampel yang diambil tidak representatif maka hasil penelitian tidak dapat dipercaya.

Dua faktor penting sebagai dasar dalam merancang satu desain sampel, yaitu faktor representasi dan teknik pengambilan sampel. Faktor representasi dibagi menjadi *probability sampling* dan *non probability sampling*.



2.6.1 Probability Sampling

Probability sampling yaitu teknik dalam pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (objek) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Sugiono (2011) dikutip oleh Duli (2019), adapun teknik yang termasuk dalam *probability sampling* adalah sebagai berikut:

1. *Simple random sampling* (sampel acak sederhana)

Salam Teknik sampel acak sederhana, anggota sampel diambil dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Pengambilan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan cara undian, memilih bilangan dari daftar bilangan secara acak.

2. *Proportionate stratified random sampling* (sampling acak berstrata proporsional)

Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogeny dan berstrata secara proporsional. Jika suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari latar belakang pendidikan yang berstrata, maka populasi pegawai itu berstrata.

3. *Diapportionate stratified random sampling* (sampling acak berstrata tidak proporsional)

Menurut Siregar (2010) dikutip oleh Duli (2019), Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasi berstrata tapi kurang proporsional. Sampel yang diambil dari setiap strata jumlahnya sama tidak sebanding dengan jumlah populasi dengan proporsi sampel di setiap strata. Contohnya diketahui jumlah sampel yang diambil adalah 120 orang. Maka di tetapkan jumlah tiap stratanya yaitu 30 orang.

4. *Clutster Sampling* (area sampel)

Teknik area sampling digunakan untuk menentukan sampel apabila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. Contohnya penduduk pada suatu negara, provinsi, dan kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang dijadikan data, maka pengambilan sampel ditetapkan secara bertaha mulai dari wilayah yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

paling luas hingga wilayah yang paling kecil. Setelah terpilih sampel, selanjutnya dipilih sampel secara acak sederhana.

5. *Multistage random sampling* (sampel acak bertingkat)

Sampel acak bertingkat adalah pengembangan lebih lanjut dari prinsip *cluster sampling*. Sampel acak bertingkat merupakan teknik sampling yang dikonstruksikan dari metode sampling acak sederhana yang melalui beberapa tahapan pengambilan sampel dan dilakukan secara acak. Dengan teknik ini diharapkan setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel, sehingga pengukuran dapat dilakukan dengan sedikit sampel.

2.6.2 *Non Probability Sampling*

Menurut Siregar (2010) dikutip oleh Duli (2019), *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik sampel *non probability sampling* yaitu

1. Sampling sistematis

Sampling sistematis merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Contohnya sebuah anggota populasi terdiri dari 150 orang yang diberi nomor urut 1 sampai 150. Untuk pengambilan sampel dilakukan secara acak misal mengambil nomor ganjil atau genap atau kelipatan 3 dari bilangan tertentu.

2. Sampling kuota

Menurut Sugiyono (2011) dikutip oleh Duli (2029), Sampling kuota merupakan teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Misalnya, peneliti akan melakukan penelitian tentang pendapat konsumen pengguna jasa suatu ekspedisi. Jumlah sampel yang ditentukan yaitu 300 orang. Apabila pengumpulan data belum memenuhi kuota 300 orang maka penelitian dikatakan belum selesai.

3. *Sampling insidental*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta: milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Sugiyono (2011) dikutip oleh Duli (2019), *Sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data.

4. *Sampling purposive*

Menurut Sugiyono (2011) dikutip oleh Duli (2019), *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian. Contohnya sebuah penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi siswa-siswa berprestasi di sebuah sekolah, maka sampel yang diambil yaitu siswa-siswa yang mendapat peringkat satu dari tiap kelas. Sampel ini cocok digunakan untuk penelitian jenis kualitatif atau penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

5. *Sampling jenuh* atau sensus

Menurut Sugiyono (2011) dikutip oleh Duli (2019), *Sampling jenuh* merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau jika peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

6. *Snowball sampling*

Menurut Sugiyono (2011) dikutip oleh Duli (2019), *Snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang pada mulanya jumlahnya kecil, tetapi makin lama makin banyak, dan berhenti sampai informasi yang didapatkan dinilai cukup. *Snowball sampling* baik untuk ditetapkan jika responden sulit untuk diidentifikasi.

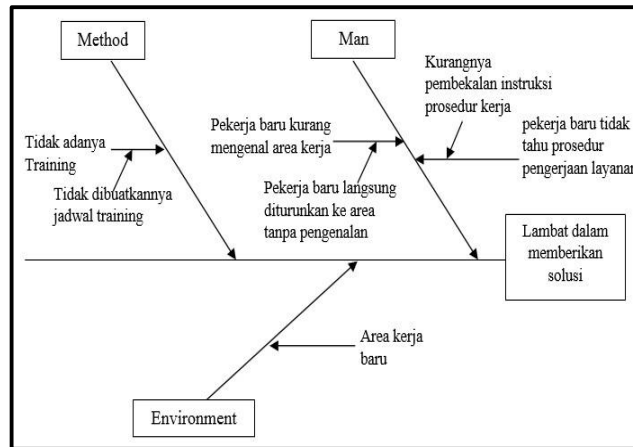
2.7 *Fishbone*

Menurut Heizer dan Render (2006) dikutip oleh Winarno dan Absor (2018), diagram sebab akibat ini disebut juga diagram tulang ikan (*fishbone chart*) dan berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari. Selain itu kita juga dapat melihat faktor-faktor yang lebih terperinci yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

faktor utama tersebut yang dapat kita lihat dari panah-panah yang berbentuk tulang ikan pada diagram fishbone tersebut.



Gambar 2.2 Fishbone Chart
(Sumber: Winarno dan Absor, 2018)

2.8 Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang cukup populer. Dalam metode ini, kuesioner di bagikan atau dikirim kepada orang yang bersangkutan dengan permintaan untuk menjawab dan mengembalikan kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dicetak atau diketik dalam urutan tertentu. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner merupakan metode yang paling sering digunakan dalam sebuah penelitian atau survei ekonomi dan bisnis. Manfaat penggunaan metode ini adalah (Duli, 2019):

1. Biaya yang dikeluarkan rendah bahkan ketika populasinya tersebar luas secara geografis.
2. Terhindar dari bias pewawancara, responden bebas mengemukakan jawabannya.
3. Responden memiliki waktu yang cukup untuk memberikan jawaban yang dipikirkan dengan matang
4. Responde, yang tidak mudah didekati, juga dapat dihubungi dengan nyaman.
5. Sampel dasar dapat digunakan dan dengan demikian hasilnya lebih dapat diandalkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerugian dalam penguunaan metode angket atau kuesioner elektronik yaitu

sebagai berikut (Duli, 2019):

1. Tingkat pengambilannya rendah atau tanggapan yang tidak sesuai.
2. Ada kemungkinan jawaban ambigu atau sama sekali tidak jelas terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.
3. Sulit untuk mengetahui apakah responden yang bersedia benar-benar representatif.
4. Metode cenderung paling lambat.
5. Kuesiner tidak dapat dikontrol lagi setelah dikirim.

Aspek-aspek utama dari sebuah kuesioner adalah (Duli, 2019):

1. Bantuk umum, yaitu kuesioner terstruktur dan kuesioner tidak terstruktur. Kuesioner terstruktur yaitu kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang pasti, konkret, dan ditentukan sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan dibuat dengan kata-kata yang sama dan dalam urutan yang sama untuk semua responden. Kuesiner terstruktur memiliki pertanyaan alternatif yang bersifat tetap dimana tanggapan responden hanya terbatas pada alternative yang ditanyakan. Sedangkan kuesioner tidak terstruktur pewawancara diberi panduan umum tentang jenis informasi yang akan diperoleh. Dan merumuskan sendiri pertanyaannya
2. Uruatan pertanyaan, seorang peneliti harus memperhatikan urutan pertanyaan dalam mempersiapkan kuesiner. Hal ini bertujuan agar menjadi kuesioner yang efektif dan berkualitas. Urutan pertanyaan harus jelas dan lancar, artinya hubungan antara satu pertanyaan dengan dengan yang lain harus jelas bagi responden. Pertanyaan-pertanyaan yang mudah diletakkan pada awal kuesiner begitu sebaliknya. Jenis pertanyaan yang harus dihindari dalam sebuah pertanyaan pembuka dalam kuesioner yaitu
 - a. Pertanyaan-pertanyaan yang terlalu membebani
 - b. Pertanyaan-pertanyaan tentang karakter pribadi
 - c. Pertanyaan-pertanyaan tentang kekayaan pribadi
3. Rumusan dan susunan kata-kata,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Setiap pertanyaan harus disusun dengan jelas untuk menghindari kesalahan pemahaman. Selain itu pertanyaan tidak memihak kepada salah satu pihak agar tidak memberikan gambaran bias tentang keadaan sebenarnya, secara umum, pertanyaan-pertanyaan dalam sebuah kuesioner harus memenuhi standar sebagai berikut yaitu Harus mudah dipahami, sederhana maksudnya adalah pertanyaan hanya mengandung satu pemikiran untuk satu waktu periode tertentu, konkret dengan cara berpikir responden. Kuesioner terdiri dari dua bentuk yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu pertanyaan berbentuk pilihan ganda sehingga responden hanya memilih salah satu alternative jawaban yang diberikan kepadanya. Dengan kuesioner terbuka, responden harus memberikan jawaban dengan kata-katanya sendiri.

2.9 Uji Validitas

Menurut Azwar (1986), Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Menurut Cooper dan Schindler, dalam Zulfanef (2006), validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variable yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti (Saputra, dkk, 2020)

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang akan diukur. Menurut Ghazali (2009), uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Saputra, dkk, 2020).

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot N \sum y^2 - (\sum y)^2}} \dots (2.6)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara skor item dengan skor total item



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- N : Jumlah subyek (respnden)
 $\sum x$: Jumlah x skor (skor butir)
 $\sum x^2$: Jumlah skor butir kuadrat
 $\sum y$: Jumlah y (skor faktor)
 $\sum y^2$: Junlah skor faktor kuasrad

2.10 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaanyang diajukan. tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh koefisien reliabilitas, yang besarnya antara 0,00 hingga 1,00. Jawaban seseorang akan cukup konsisten jika koesifien reliabelnya antara 0,64 dan dibawah 0,90. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Aplha Cronbach* yaitu (Duli, 2019)

$$r_n = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right) \dots (2.7)$$

keterangan:

- r_n = Reliabilitas instrument
 n = Jumlah item pertanyaan yang diuji
 $\sum s_i^2$ = Jumlah varian skor tiap item
 s_t^2 = Varian total

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

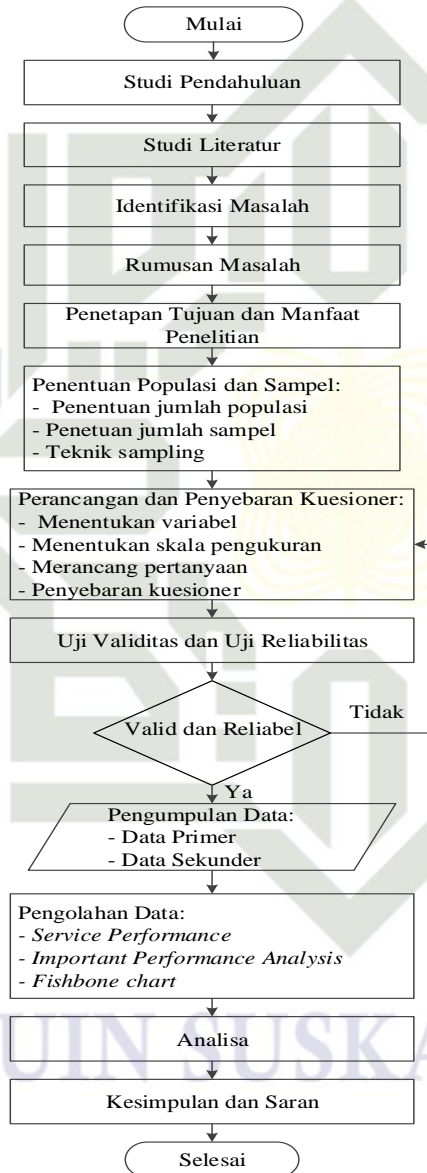


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah suatu tahapan yang berisi tentang langkah-langkah atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan dipergunakan untuk keperluan penelitian, mulai dari pengumpulan data sampai dengan kesimpulan. Adapun metodologi penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 FlowChart Metodologi Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei secara langsung. Pada survei pendahuluan, dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 pelanggan untuk mendapatkan informasi kepuasan pelanggan Klik Wash Laundry dan melakukan wawancara kepada pemilik usaha untuk mendapatkan informasi berupa data sekunder seperti profil perusahaan dan jumlah masukan dan pendapatan tahun 2019 dan tahun 2020.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan sejumlah referensi seperti buku, dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian seperti teori tentang dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, teknik pengambilan sampel, metode *Service Performance*, metode *Important Performance Analysis*, Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas. Dengan adanya referensi yang jelas maka akan mempermudah dalam penyelesaian permasalahan.

3.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah pertama dan terpenting dalam proses penelitian sebelum menentukan rumusan masalah. Identifikasi masalah di dapatkan dengan mengidentifikasi akar penyebab permasalahan, mengembangkan pernyataan masalah yang mencakup dampak atau efek masalah pada suatu fenomena yang didapat dari survei yang telah dilakukan. Permasalahan yang didapatkan lapangan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Klik Wash Laundry.

3.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah diperoleh dari penjabaran indentifikasi masalah yang bertujuan untuk memperjelas dan agar dapat fokus terhadap titik permasalahan yang diteliti. Sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan konsep dan metode yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan. Dimana rumusan masalah pada penelitian ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu menganalisa kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Klik Wash Laundry dengan metode *Service Performance* dan *Important Performance Analysis*.

3.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian harus menjelaskan kesimpulan akhir yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kualitas pelayanan terhadap pelanggan Klik Wash Laundry dan memperbaiki kualitas pelayanan dengan metode *important performance analysis*. Manfaat penelitian pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu bagi perusahaan dan bagi peneliti.

3.6 Penentuan Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel dilakukan sebelum penyusunan dan penyebaran kuesioner, guna untuk mengetahui berapa jumlah populasi dan sampel dan menentukan siapa yang akan menjadi populasi dalam sampel pada penelitian ini.

3.6.1 Populasi

Populasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan uraian tersebut, maka populasi dalam penelitian adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa cuci gosok di Klik Wash Laundry lebih dari 1 kali.

3.6.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi perhatian penelitian. Sampel dipilih sebagai perwakilan dari populasi, mengingat waktu dan biaya yang cukup besar apabila seluruh populasi diamati. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, jadi jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Cochran sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{e^2} \quad \dots(3.1)$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
 $Z_{\alpha/2}$ = Tingkat kepercayaan (signifikansi), yakni 1,96 (tingkat kepercayaan 95%)
 p = Proporsi yang diestimasi suatu atribut yang ada dalam populasi (0,5)
 q = $1-p = 1-0,5 = 0,5$
 e = *margin of error* (10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel pada peneltian ini adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{Z^2 p \cdot q}{e^2} \\
 n &= \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2} \\
 n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} \\
 n &= \frac{0,9604}{0,01} \\
 n &= 96,04 \approx 97 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 97, artinya kuesioner akan disebar kepada 97 pelanggan cuci gosok di Klik Wash Laundry.

3.6.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Metode yang digunakan untuk pemilihan anggota populasi adalah *purposive sampling*, dimana penulis menggunakan kriteria sendiri dengan sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis.

Adapun kriteria pelanggan yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang lebih dari satu kali menggunakan jasa cuci gosok di Klik Wash Laundry. Oleh sebab itu, setiap pelanggan yang ditemui oleh peneliti tidak langsung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijadikan sampel penelitian tetapi peneliti akan mempertanyakan terlebih dahulu kepada pelanggan. Jika pelanggan menggunakan jasa cuci gosok di Klik Wash Laundry lebih dari sekali, maka pelanggan tersebut akan dijadikan sampel.

3.7 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Dengan menggunakan kuesioner peneliti memperoleh data dari sumbernya, baik secara langsung atau dengan mengisi kusioner.

3.7.1 Menentukan Variabel

Penetapan variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang di peroleh dari metode *service performance*. Adapun lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Turut Merasakan)

3.7.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah skala *Likert*. Dimana kategori yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

Bobot Skor	Keterangan	
	Kepentingan	Kinerja
5	Sangat Penting	Sangat Baik
4	Penting	Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik



Tabel 3.1 Skala Pengukuran (Lanjutan)

Bobot Skor	Keterangan	
	Kepentingan	Kinerja
2	Tidak Penting	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik

3.3 Merancang Pertanyaan

Berikut ini merupakan kuesioner terdiri dari 25 pernyataan dari lima dimensi.

Masing-masing dimensi memiliki beberapa pernyataan seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Kuesioner *Servperf*

No	Dimensi	Pernyataan
2	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Pegawai berpakaian bersih serta rapi
3		Ruangan di Klik Wash Laundry bersih serta rapi
4		Harga yang diberikan ekonomis
5		Hasil cucian wangi
6		Hasil cucian bersih
7	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Menyelesaikan cucian pelanggan tepat waktu
8		Jasa <i>delivery</i> (pengiriman) tepat waktu
9		Menginformasikan pelanggan ketepatan waktu pengerjaan
10		Kualitas hasil cucian memuaskan
11		Ketepatan waktu menyelesaikan <i>laundry</i>
12	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Mudah untuk menghubungi Klik Wash Laundry
13		Melayani dengan cepat tanggap
14		Kesigapan karyawan terhadap pelanggan
15		Kemampuan karyawan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan
16		Menangani keluhan dengan tanggap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2 Kuesioner *Servperf* (Lanjutan)

No	Dimensi	Pernyataan
16	Assurance (Jaminan)	Baju tidak tertukar
17		Tidak terjadi kesalahan pembayaran
18		Pemilik usaha memberikan informasi secara akurat
19		Kesopanan dari karyawan
20		Karyawan memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaannya
21	Emphaty (Turut Merasakan)	Memberikan perhatian kepada pelanggan
22		Karyawan berkomunikasi dengan ramah
23		Kepedulian pekerja terhadap keluhan-keluhan pelanggan
24		Klik Wash Laundry menerima kritik dan saran
25		Mementingkan kebutuhan dan kepentingan pelanggan

3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data yang diperoleh akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui data yang diperoleh valid dan reliabel atau tidak. Jika data tidak valid dan reliabel, maka perlu dilakukan penyebaran kuesioner kembali.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu pengukur dalam melakukan fungsinya. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka data dikatakan valid, begitu juga sebaliknya jika data tidak valid, maka pertanyaan pada kuesioner harus diganti atau menghilangkan pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25.0

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana data yang diperoleh dapat dipercaya atau konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Rumus yang digunakan untuk pengujian reliabilitas



dalam penelitian ini adalah *AlphaCronbach* yang didapat dengan bantuan *software* SPSS versi 25.0.

3.9 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan mencari data yang akan digunakan pada suatu penelitian. Pengumpulan data di peroleh dari hasil survey yang dilakukan di Klik Wash Laundry. Tahapan pengumpulan data pada penelitian ini adalah

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung dari pelanggan yang datang. Pada penelitian ini, data primer di dapatkan dari hasil wawancara, observasi maupun penyebaran kuesioner kepada pelanggan Klik Wash Laundry.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data mengenai profil perusahaan, struktur organisasi, data jumlah pelanggan tiap bulan, dan data lainnya yang mendukung dalam penelitian

3.10 Pengolahan Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, langkah selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengolah data tersebut. Pengolahan data dilakukan agar dapat diambil analisa dan kesimpulan dari penelitian ini. Pada penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *service performance* dan *important performance analysis* sebagai berikut:

3.10.1 Service Performance

Service performance merupakan alat ukur yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan. Adapun langkah-langkah metode ini adalah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Identifikasi atribut awal
 - a. Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut
 - b. Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut
2. Uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS
3. Perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, data ini akan dimasukkan untuk matriks *important performance analysis*
4. Menghitung nilai *gap* dengan rumus

$$\text{Gap} = \text{kinerja} - \text{kepentingan}$$

Jika hasil negative (-) berarti terjadi ketidak puasan, jika positif (+) berarti apa yang mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3.10.2 Important Performance Analysis

Metode *important performance analysis* digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Adapun langkah-langkah metode ini adalah

1. Metode ini membutuhkan data skor rata-rata setiap dimensi kualitas layanan yang sudah dihitung pada metode sebelumnya,
2. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius.
4. Analisis terhadap hasil IPA

3.10.2 Fishbone Chart

Fishbone chart digunakan untuk menganalisis akar penyebab masalah. Dengan menggunakan diagram sebab akibat dapat melihat faktor-faktor secara terperinci yang



berpengaruh dan mempunyai akibat pada faktor utama tersebut yang dapat dinilai dari panah-panah yang berbentuk tulang ikan.

3.1.1 Analisa

Analisa dilakukan berdasarkan dari hasil pengolahan data yang dilakukan. Analisa terhadap hasil pengolahan data bertujuan untuk memberikan penjabaran dan keterangan mengenai pengolahan data yang dilakukan. Analisa mengevaluasi hasil dari pengolahan data suatu penelitian.

3.1.2 Kesimpulan dan Saran

Kesimpul adalah inti dari pokok permasalahan yang diambil dari hasil pengolahan data yang dilakukan. Kesimpulan akan menjawab dari tujuan penelitian. Sedangkan saran berisikan masukan mengenai hal yang dapat dilakukan untuk menutupi kekurangan yang ada. Baik untuh perusahaan ataupun untuk peneliti. Saran bersifat membangun untuk kemajuan UMKM dan penelitian di masa depan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prioritas perbaikan pelayanan di Klik Wash Laundry yaitu sebagai berikut:

- a. Hasil setrika rapi,
- b. Kesigapan karyawan terhadap pelanggan (langsung dilayani)
- c. Kemampuan karyawan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan
- d. Menangani keluhan dengan tanggap
- e. Pemilik usaha memberikan informasi secara akurat
- f. Kesopanan karyawan
- g. Karyawan memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaannya
- h. Karyawan berkomunikasi dengan ramah
- i. Mementingkan kebutuhan dan kepentingan pelanggan.

Atribut-atribut pelayanan diatas harus segera dilakukan perbaikan karena kepentingan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat tinggi. Dan apabila kinerja tinggi maka pelanggan akan merasa puas dan loyal kepada Klik Wash Laundry. Dan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya adalah

- a. Hasil cucian wangi
- b. Hasil cucian bersih
- c. Kualitas hasil cucian memuaskan
- d. Ketepatan waktu menyelesaikan *laundry*
- e. Baju tidak tertukar
- f. Tidak terjadi kesalahan pembayaran
- g. Karyawan amanah (menjaga barang yang tertinggal di baju yang sedang di *laundry*)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. Kepedulian pekerja terhadap keluhan-keluhan pelanggan

Rancangan usulan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Klik Wash Laundry untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Hasil setrika tidak rapi

Usulan perbaikan berdasarkan penyebab masalah yaitu dilakukan pelatihan *softskill* yang diadakan oleh owner Klik Wash Laundry dengan mendatangkan orang yang ahli dalam bidang laundry atau menjadwalkan kumpul bersama 82 komunitas *laundry* untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman. Selain itu penambahan jumlah karyawan sangat dibutuhkan karena karyawan yang ada sekarang sangat kurang sehingga berdampak pada kinerja karyawan. Selain itu usulan yang dapat diberikan yaitu Setrika yang digunakan harus mempunyai pengaturan suhu untuk beberapa jenis kain karena setiap kain mempunyai perlakuan yang berbeda mulai dari suhu dan cara menyetriknya.

b. Tidak sigap dalam melayani pelanggan

Usulan perbaikan yang dapat diberikan yaitu penambahan tenaga kerja dan dilakukan pembagian *job* secara jelas agar setiap karyawan merasa bertanggung jawab atas *job* yang diberikan.

c. Kemampuan karyawan untuk memenuhi permintaan dari pelanggan

Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu penambahan tenaga kerja, dilakukan pelatihan yang diadakan oleh *owner* dengan mendatangkan orang yang ahli dibidang laundry terutama pada karyawan baru. Dibuat penjadwalan *briefing* yang dilakukan minimal seminggu sekali untuk mengevaluasi kinerja karyawan serta memberi motivasi kerja. Dilakukan pemeriksaan berkala pada mesin cuci minimal sebulan sekali agar tidak terjadi kerusakan.

d. Tidak menangani keluhan dengan tanggap

Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu penambahan jumlah tenaga kerja, menyediakan kotak sara dan menyediakan no *handphone* yang mudah dihubungi dan respon yang cepat. Pemilik no *handphone* sebaiknya adalah orang yang selalu ada di Klik Wash Laundry.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Tidak memberikan informasi dengan akurat
Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu penambahan jumlah tenaga kerja agar semua pekerjaan dapat ditangani dan tidak terjadi keterlambatan penyelesaian cucian. Karena mesin cuci sudah lama maka dibutuhkan pemeriksaan secara berkala agar mesin tidak rusak dan menghambat pekerjaan
- f. Karyawan kurang sopan
Usulan yang dapat diberikan yaitu kelelahan kerja karena banyaknya pekerjaan sedangkan tenaga kerjanya kurang maka harus ada penambahan tenaga kerja. Dan dilakukan *briefing* sebelum atau setelah kerja minimal seminggu sekali untuk melakukan evaluasi dan memberi motivasi kerja kepada karyawan.
- g. Kurang memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan
Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dilakukan pelatihan mengenai *softskill* dengan mengundang orang yang ahli dibidang *laundry* bersama dengan anggota komunitas *laundry*. atau 84 melaksanakan perkumpulan bersama komunitas untuk berbagi informasi dan pengalaman.
- h. Karyawan tidak berkomunikasi dengan ramah
Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu melakukan *briefing* untuk mengevaluasi kinerja karyawan, serta memberi motivasi dan mengajarkan bahwa berkomunikasi dengan ramah kepada pelanggan merupakan hal penting dalam sebuah industri jasa
- i. Tidak memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pelanggan
Usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan penambahan jumlah karyawan sehingga pelanggan tidak merasa terabaikan karena ada karyawan yang menangani kebutuhan pelanggan. Dilakukan pelatihan atau *briefing* yang mengajarkan karyawan mengenai norma-norma serta mengajarkan karyawan pentingnya memprioritaskan kebutuhan pelanggan.

Saran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dalam memperluas wawasannya dalam bidang manajemen kualitas pelayanan.

2. Bagi UMKM

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap setiap usulan yang diberikan menjadi masukan yang dapat diterima oleh Klik Wash Laundry, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Klik Wash Laundry.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menjadi ide bagi peneliti selanjutnya dalam bidang kualitas pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Important Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Boediono., & Koster, W. (2001). *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis. Juminten : *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(2), 33-44.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi: Global Research And Consulting Institute.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Batam: CV Budi Utama.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ. Juminten: *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67-75.
- Oktaviani, R. P., & Martha, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan IPA. Bimaster: *Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya*, 8(1), 103-110.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Simargolang, M. Y., & Nasution, N. (2018). Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis WEB (Studi Kasus : Pelangi Laundry Kisaran). *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1).

Wardhani, S. E., Iriani., & Handoyo. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone Of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis Di Vicha Laundry, Surabaya. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(2), 13-21.

Wibowo, A. E., & Silitonga, F. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Terhadap Intention To Use Jasa Transportasi PT. Batam Fast Ferry Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 23-32.

Winarno, H., & Absor T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78-86.



LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth:

Bpk/Ibu, Sdr/i

Di tempat.

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner, Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan :

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pernyataan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian Anda.

1. Apakah Klik Wash Laundry memiliki ruangan yang bersih?

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

2. Apakah karyawan Klik Wash Laundry bersikap ramah dan sopan kepada konsumen?

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

3. Apakah Karyawan Klik Wash Laundry tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen?

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



4. Apakah Pihak Klik Wash Laundry bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pencucian?

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

5. Apakah pihak Klik Wash Laundry memperhatikan dengan baik setiap keluhan pelanggan?

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

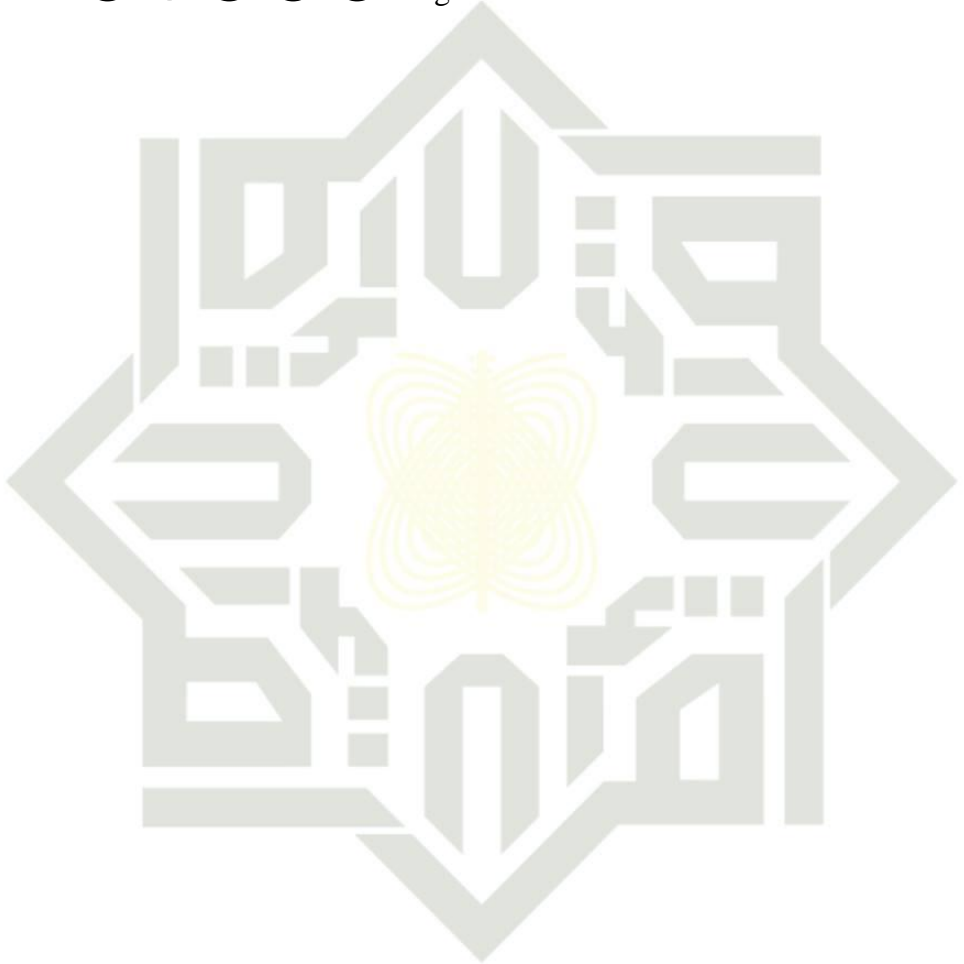
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER

**KUALITAS PELAYANAAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KLIK WASH LUNDRY**

Kepada Yth:

Bpk/Ibu, Sdr/i

Di tempat.

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesinor, Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pernyataan berilah tanda (√) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian Anda.

Keterangan Jawaban:

5 Sangat Penting / Sangat Baik

4 Penting / Baik

3 Cukup Penting / Cukup Baik

2 Tidak Penting / Tidak Baik

1 Sangat Tidak Penting / Sangat tidak Baik

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]



16	Baju tidak tertukar																		
17	Tidak terjadi kesalahan pembayaran																		
18	Karyawan amanah (menjaga barang yang tertinggal dibaju yang sedang di <i>laundry</i>)																		
19	Pemilik usaha memberikan informasi secara akurat																		
20	Kesopanan dari karyawan																		
21	Karyawan memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaannya																		
22	Memberikan perhatian kepada pelanggan																		
24	Karyawan berkomunikasi dengan ramah																		
24	Kepedulian pekerja terhadap keluhan-keluhan pelanggan																		
25	Klik Wash Laundry menerima kritik dan saran																		
26	Mementingkan kebutuhan dan kepentingan pelanggan																		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Tangible					Reliability					Responsiveness					Assurance						Empathy					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
3	2	4	4	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
6	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
7	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	
8	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	
9	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
12	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	
13	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
15	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
17	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
18	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
19	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
20	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
21	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
24	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
25	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
26	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
27	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	
28	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
31	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	

Sultan Syarif Kasim Ri



32	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
36	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
37	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
41	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
43	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
44	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
45	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
46	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
47	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
50	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
51	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
54	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
55	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ber:

c University of Sultan Syarif Kasim Ri

UIN SUSKA RIAU

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



60	2	3	4	4	4	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	
61	2	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	2	2	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
65	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
66	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
69	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
70	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
71	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	
72	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
73	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
74	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
75	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
76	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	
79	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
80	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
81	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
82	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
83	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
84	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
87	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
nk																												
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
91	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
94	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
95	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4		
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
97	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4		
juml	379	409	446	456	464	469	414	446	460	448	444	444	456	460	452	474	469	461	449	458	461	423	457	453	438	455	11645	
rata	3,9	4,2	4,6	4,7	4,8	4,8	4,3	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8	4,6	4,7	4,8	4,4	4,7	4,7	4,5	4,7	120	

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



2. Rekapitulasi Kuesioner Kinerja

NO	Tangible					Reliability					Responsiveeness					Assurance					Emphaty					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
2	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4
3	3	4	4	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5
4	3	3	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
6	3	5	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4
7	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3
8	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4
10	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5
15	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3
16	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5
17	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
20	3	3	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4
23	4	3	3	5	4	4	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	2	4	3	3	5	3	3
24	2	3	3	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2	5	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
26	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
27	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
28	2	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	3
29	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	4

kan sumber:

Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



30	2	3	4	5	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	3	4
31	3	4	2	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4
34	3	3	4	5	5	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4
35	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3
36	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3
37	2	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4
38	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3
39	3	3	2	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4
40	5	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4
41	5	3	3	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4
42	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4
43	2	3	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	4	3	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	3	3	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3
50	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3
53	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4
54	3	4	3	5	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3
55	4	2	3	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3
60	2	3	3	5	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4

rebutkan sumber:

ite Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



61	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3
62	3	3	2	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3
65	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	3
66	2	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3
69	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	3	3
70	4	3	2	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	3	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	2	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3
73	3	4	3	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4
74	2	3	3	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
76	3	5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
77	4	3	2	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4
78	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4
79	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4
81	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4
82	3	2	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
87	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3
88	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
89	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3
90	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4
91	2	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4

91	2	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4
92	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4
93	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3
94	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3
95	3	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
96	3	3	2	5	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	3	3
97	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3

jumlah	338	343	334	461	455	356	349	356	454	445	349	349	355	362	355	416	419	452	368	369	368	347	341	449	348	359	9897
rata	3,5	3,5361	3,4	4,8	4,69	3,7	3,6	3,7	4,7	4,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	4,3	4,3196	4,7	3,8	3,8	3,8	3,6	3,5	4,6	3,6	3,7	102,031

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nur Safitri dilahir pada tanggal 11 Februari 1998 anak dari pasangan ayahanda bernama Sugiarto dan ibunda bernama Sulasmi. Penulis merupakan anak pertama dari satu bersaudara. Adapaun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut Ilmu Pengetahuan, penulis telah mengikuti pendidikan formal sebagai berikut :

Tahun 2004

Memasuki Sekolah Dasar Negeri 03 Desa Banjar Seminai Kec. Dayun Kab. Siak, dan menyelesaikan pendidikan SD pada Tahun 2010

Tahun 2010

Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Dayun Kec. Dayun Kab. Siak, dan menyelesaikan pendidikan SMP pada Tahun 2013

Tahun 2013

Memasuki Sekolah Menengah Atas di Pondok Pesantren Teknologi Riau di Pekanbaru, menyelesaikan pendidikan pada Tahun 2016

Tahun 2017

Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Teknik Industri.

Domor Handphone

0822-8752-4217

E-Mail

nursafitri109@gmail.com

UIN SUSKA RIAU